

With funding from  
Austrian  
Development  
Cooperation

Caritas  
Austria

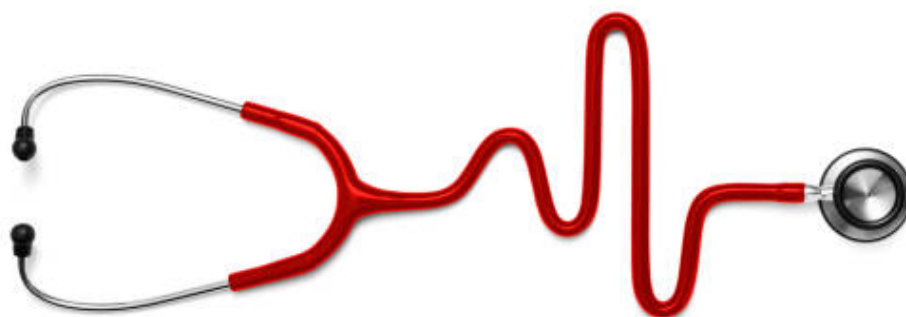


care

Diakonie  
ACT Austria

AUSTRIAN RED CROSS

## ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ



ГРАД КРАГУЈЕВАЦ



**ЧОВЕКОЉУБЉЕ**  
ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА  
СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

# **ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

**ГРАД КРАГУЈЕВАЦ**

ЧОВЕКОЉУБЉЕ, ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ  
2021.

**Издавач:**

ЧОВЕКОЉУБЉЕ, ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

**За издавача:**

Мр Драган М. Макојевић

**Аутор:**

Весна Стевановић, заштитница права пацијената града Крагујевца

**Рецензент:**

Милена Радаковић, Човекољубље

**Штампа:**

Агенција за издаваштво *Бернар*

**Тираж:**

1.000

**Водич је резултат рада на пројекту**

Подршка угроженим групама у решавању социо-економске ситуације изазване кризом Covid-19 – CONEX

**Овај водич настао је уз финансијску подршку**

Аустријске развојне сарадње

## Садржај

УВОД У ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА	5
ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА .....	6
<b>Дом здравља Крагујевац</b> .....	7
Амбуланте .....	8
Службе у оквиру Дома здравља Крагујевац .....	9
<b>Застава завод за здравствену заштиту радника д.о.о. Крагујевац</b> .....	13
<b>Завод за стоматологију Крагујевац</b> .....	15
<b>Завод за хитну медицинску помоћ Крагујевац</b> .....	15
<b>Апотека Крагујевац</b> .....	15
<b>Институт за јавно здравље Крагујевац</b> .....	16
<b>Универзитетски клинички центар Крагујевац</b> .....	17
ЗАКОН О ПРАВИМА ПАЦИЈЕНАТА .....	19
Контакти .....	25

## УВОД У ВОДИЧ КРОЗ СИСТЕМ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА

Водич кроз систем здравствене заштите града Крагујевца настао је као резултат рада на пројекту *„Подршка угроженим групама у решавању социо-економске ситуације изазване кризом Covid-19 – CONEX“*. Пројекат се спороводи у сарадњи са аустријском организацијом Diakonie ACT Austria, средствима Аустријске развојне сарадње. Фондација Човекољубље овај пројекат спроводи од априла 2021. до марта 2023. године на територији општине Лучани, града Крагујевца и града Краљева.

Основни циљ Водича је да грађане упозна са правима и услугама из области здравствене заштите, установама које их обезбеђују, као и условима и начинима на које та права могу остварити. У ситуацији појачане потребе за здравственом заштитом становништва изазване пандемијом вируса Covid-19, сматрали смо да су смернице које садржи овај водич изузетно важне за све грађане у поменутих општинама.

Здравствена заштита, као организована и свеобухватна делатност друштва, има за циљ очување и унапређење здравља грађана. Овај Водич својеврстан је путоказ кроз здравствене установе града Крагујевца и укључује све доступне службе у којима се може остварити здравствена заштита на територији града.

Водич је намењен корисницима пројекта, али и свим грађанима.

## **ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА**

На територији града Крагујевца, здравствена заштита је организована **на два нивоа**, примарни ниво пружања здравствене заштите и терцијарни ниво пружања здравствене заштите. На територији града Крагујевца услуге здравствене заштите на секундарном нивоу нису организоване тако да је „улогу“ опште градске болнице, која не постоји, преузео Универзитетски клинички центар Крагујевац.

Здравствене установе (са апотеком) примарног нивоа здравствене заштите на територији града Крагујевца су:

1. Дом здравља Крагујевац
2. Застава завод за здравствену заштиту радника д.о.о. Крагујевац
3. Завод за стоматологију
4. Завод за хиту медицинску помоћ
5. Институт за јавно здравље Крагујевац
6. Апотека Крагујевац

Здравствена установа терцијарног нивоа здравствене заштитена територији града Крагујевца је:

1. Универзитетски клинички центар Крагујевац

## **Дом здравља Крагујевац**

Радно време:

- од 07.00 до 20.00 часова радним данима
- од 08.00 до 18.00 часова суботом
- од 08.00 до 18.00 часова недељом (само дежурни објекти)

Контакт телефони: 034/323-208

Call центар: 034/500-100, адреса: Краља Милутина бр. 1, Крагујевац.

У Дому здравља Крагујевац изабрани лекар пружа здравствене услуге **на примарном нивоу** здравствене заштите:

**1. У Служби за здравствену заштиту одраслих** запослен је изабрани лекар – доктор медицине или лекар специјалиста опште медицине;

**2. У Служби за здравствену заштиту жена** запослен је гинеколог, осигурано лице женског рода старије од 15 година, поред изабраног лекара - доктора медицине има и изабраног лекара специјалисту гинекологије.

**3. У Служби за здравствену заштиту предшколске деце** запослен је педијатар, специјалиста педијатрије, изабрани лекар деце предшколског узраста;

**4. У Служби за здравствену заштиту школске деце** запослен је педијатар - специјалиста педијатрије, изабрани лекар деце школског узраста до навршене 18. године живота;

**5. У Одељењу за здравствену заштиту студената** изабрани лекар пружа здравствену заштиту из области опште медицине и гинекологије, лабораторијске и друге дијагностике и терапије за потребе студената;

**6. У служби за здравствену заштиту из области денталне медицине** – дете до навршених 18 година и осигурана лица старија од 65 године, поред изабраног лекара имају и изабраног лекара доктора стоматологије;

Пацијент се опредељује за изабраног лекара у амбуланти у којој жели да се лечи попуњавањем и потписивањем обрасца „Изјава о избору и промени изабраног лекара“ који добија на шалтеру амбуланта.

Пацијент може имати само једног изабраног лекара (лекара опште праксе, гинеколога, педијатра, стоматолога).

Пацијент има право да промени изабраног лекара по истеку календарске године попуњавањем и потписивањем обрасца “изјава о избору и промени изабраног лекара”.

Уколико жели, пацијент има право да промени амбуланту у којој се лечи, односно да промени здравствену установу (Дом здравља Крагујевац или Застава завод за здравствену заштиту радника д.о.о. Крагујевац), подношењем захтева здравственој установи у којој се до тада лечио, уз навођење амбуланте, односно здравствене установе у којој жели даље да се лечи. Не постоји посебан образац овог захтева, већ га пацијент сачини по свом нахођењу.

### Амбуланте

Амбуланте су организационе јединице Дома здравља Крагујевац. Служба опште медицине има за циљ очување здравља одраслог становништва. У оквиру Службе се спроводе мере за спречавање, сузбијање и рано откривање болести и пружа се благовремено и ефикасно лечење. Служба је организована у градским, приградским и сеоским амбулантама, у две смене сваког дана. Примарну здравствену заштиту у Служби опште медицине грађани остварују преко свог изабраног лекара, који ради у тиму са медицинском сестром/техничарем. Пацијентима је омогућено телефонско заказивање прегледа, наручивање терапије за хронична обољења, консултације са својим изабраним лекаром-сестром. На овај начин постиже се бољи, бржи, ефикаснији рад.

#### Списак амбуланти:

1. Здравствена амбуланта бр. 1, адреса: Радоја Домановића бр. 6
2. Здравствена амбуланта бр. 2, адреса: Ратинчева
3. Здравствена амбуланта бр. 3, адреса: Цара Душана
4. Здравствена амбуланта бр. 4, адреса: Светозара Марковића бр. 23
5. Огранак Аеродром адреса: Светогорска
6. Огранак Станово, адреса: Краља Милутина бр. 1
7. Огранак Бресница, адреса: Чегарска
8. Огранак Ердоглија, адреса: Чиче од Романије
9. Амбуланта у Десимировцу, тел. 034/561-801 (радно време: понедељак од 11.40 до 19.00 часова, уторак - петак од 07.00 до 14.20 часова)
10. Амбуланта у Лужницама, тел. 034/577-104 (радно време: понедељак, среда, четвртак од 07.00 до 14.20 часова)
11. Амбуланта у Чумићу, тел. 034/576-017 (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.20 часова)
12. Амбуланта у Доњим Грбицама, (радно време: средом од 07.00 до 14.20 часова)
13. Амбуланта у Јарушицама, тел. 6 575 094 (радно време: уторак и петак од 07.00 до 14.20 часова)
14. Амбуланта у Шумарицама, (радно време: понедељак, уторак, четвртак, петак од 07.00 до 14.20 часова)
15. Амбуланта у Горњој Сабанти, тел. 034/570-102 (радно време: понедељак, среда, петак од 07.00 до 14.20 часова)
16. Амбуланта у Великим Пчелицама, тел. 034/547-344 (радно време: уторак и четвртак од 07.00 до 14.20 часова)
17. Амбуланта у Горњим Комарицама, тел. 034/585-002 (радно време од 11.00 до 14.00 часова)



18. Амбуланта у Доњим Комарицама, тел. 034/585-002 (радно време од 07.00 до 11.00 часова)
19. Амбуланта у Ердечу, тел. 034/323-032 (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.20 часова и четвртак од 07.00 до 20.00 часова)
20. Амбуланта у Грошници, тел. 034/394-650 (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.20 часова)
21. Амбуланта у Драгобраћи, тел. 034/582-984 (радно време: понедељак – петак од 07.00 до 14.20 часова)
22. Амбуланта у Илићеву, тел. 034/351-447 понедељак – петак од 07.00 до 14.20 часова, суботом и недељом у здравственој амбуланти бр. 4)
23. Амбуланта у Реснику, тел. 034/6572-106 (радно време уторком и петком од 07.00 до 14.20 часова)
24. Амбуланта у Страгарима, тел. 034/522-141 (радно време: радним данима од 07.00 до 20.00, суботом од 07.00 до 12.00 у амбуланти, недељом од 07.00 до 12.00 у амбуланти, од 12.00 до 14.20 на терену)
25. Амбуланта у Угљаревцу, тел. 034/531-151, 034/610-0-070 и 034/610-0-557 (радно време: понедељак и среда од 07.00 до 14.20 часова и петак од 07.00 до 11.00 часова)

#### Службе у оквиру Дома здравља Крагујевац

У оквиру Дома здравља Крагујевац функционишу следеће службе:

1. Служба за здравствену заштиту жена
2. Служба за здравствену заштиту школске деце
3. Служба за здравствену заштиту предшколске деце
4. Служба за специјалистичко-консултативну делатност
5. Служба за здравствену заштиту студената
6. Служба радиолошке дијагностике
7. Служба лабораторијске дијагностике
8. Служба за специјалитичко-консултативну делатност
9. Служба поливалентне патронаже
10. Служба кућног лечења и здравствене неге

#### **1. Служба за здравствену заштиту жена**

- централни објекат, адреса: Светозара Марковића бр. 23
- Огранак Станово, адреса: Краља Милутина бр. 1
- Огранак Аеродром, адреса: Светогорска
- Огранак Бресница, адреса: Чегарска
- Огранак Ердоглија, адресе: Чиче од Романије
- здравствена амбуланта бр. 2, адреса: ул. Ратинчева

## **2. Служба за здравствену заштиту школске деце**

- централни објекат, адреса: Светозара Марковића бр. 23, смештен у објекту здравствене амбуланте бр. 4
- Огранак Станово, адреса: Краља Милутина бр. 1
- Огранак Аеродром, адреса: Светогорска
- Огранак Бресница, адреса: Чегарска

## **3. Служба за здравствену заштиту предшколске деце**

- централни објекат, адреса: Змај Јовина бб, смештен у кругу УКЦ Крагујевац
- Огранак Станово, адреса: Краља Милутина бр. 1
- Огранак Аеродром, адреса: Светогорска
- Огранак Бресница, адреса: Чегарска

## **4. Служба за специјалистичко-консултативну делатност**

- адреса: Змај Јовина бб

## **5. Служба за здравствену заштиту студената**

- адреса: Чиче од Романије

## **6. Служба радиолошке дијагностике**

Током праћења здравственог стања пацијента, поред превентивних, периодичних прегледа (систематски прегледи, скрининг прегледи) изабрани лекар упућује пацијента у **Службу радиолошке дијагностике, Службу лабораторијске дијагностике или Службу за специјалитичко-консултативну делатност**, уколико здравствено стање пацијента то захтева, ради постављања дијагнозе и даљег лечења.

У Служби радиолошке дијагностике може се обавити:

- рендгенско снимање срца и плућа
- рендгенско снимање коштаног – зглобног система
- рендгенско снимање абдомена и уротракта (без контраста)
- мамографија (дијагностичка и скрининг)
- ултразвучни прегледи дојке, врата и меког ткива, штитасте жлезде и абдомена.

## **7. Служба лабораторијске дијагностике**

У Служби лабораторијске дијагностике могу се обавити:

- биохемијске и хематолошке анализе узорака крви
- физичко-хемијски преглед урина
- преглед столице на присуство крви

## **8. Служба за специјалитичко-консултативну делатност**

У Служби за специјалитичко-консултативну делатност преглед може се обавити код лекара специјалисте:

- интерне медицине
- неуропсихијатрије
- специјалисте за плућне болести
- специјалисте за ухо, грло, нос
- специјалисте за кожне болести
- специјалисте за очне болести

## **9. Служба поливалентне патронаже**

Служба поливалентне патронаже за све градске, приградске и сеоске терене на територији града Крагујевца. Патронажне сестре на терену обилазе: труднице, породиље и новорођену децу, одојчад, малу децу у 2. и 4. години, стара лица, оболеле од дијабетеса, карцинома, кардиоваскуларних болести, инвалиде, оболеле од туберкулозе, оболеле од заразних болести.

### Пунктови Службе поливалентне патронаже

1. Пункт „Уред“, адреса: Николе Пашића 1
2. Пункт „Палилуле“, адреса: Ратинчева
3. Пункт „Бресница“, адреса: Чегарска

## **10. Служба кућног лечења и здравствене неге**

Служба пружа лекарске прегледе на терену непокретним и полупокретним пацијентима, онколошким пацијентима и пацијентима који су отпуштени са болничког лечења. Неопходан је упут од стране изабраног лекара који се предаје у био ком пункту Службе кућног лечења у времену од 07.00 до 20.00 часова, сваког радног дана.

### Пунктови Службе кућног лечења и здравствене неге

1. Пункт у Огранку Бресница, адреса: Чегарска (контакт телефон: 034/501-151)
2. Пункт у здравственој амбуланти бр. 2, адреса: ул. Ратинчева (контакт телефон: 034/323-140)

## **Застава завод за здравствену заштиту радника д.о.о. Крагујевац**

Радно време:

- од 07.00 до 20.00 часова радним данима

Контакт телефони: 034/323-499 и 034/6170275

Call центар: 034/6170259 и 034/6170230

Крагујевац је вероватно један од ретких градова који има две здравствене установе које пружају здравствену заштиту на примарном нивоу - Дом здравља Крагујевац и Застава завод за здравствену заштиту радника.

Застава завод за здравствену заштиту радника у организационом и функционалном смислу представља специјализовану институцију у области здравствене заштите и безбедности и здравља на раду. Завод је конципиран тако да обавља послове:

**1. Примарне здравствене заштите одраслог становништва** коју остварује одрасло становништво – углавном радно активна популација, пензионери и други који су се определили да здравствену заштиту остварују у Заводу.

У оквиру примарне здравствене заштите Завод обавља пружање здравствених услуга из области:

- Опште медицине и гинекологије
- Специјалистичко – консултативне делатности, укључујући и рехабилитацију са одговарајућом лабораторијом, рендгеном, функционалном ултразвучном и другом дијагностиком.

**2. Специфичне здравствене заштите коју је дужан да обезбеди послодавац запосленим радницима** (све послове на очувању и унапређењу здравствене заштите радника, које дефинише Програм здравствене заштите радника РС).

У Заводу изабрани лекар пружа здравствене услуге **на примарном нивоу** здравствене заштите.

Пацијент се опредељујете за изабраног лекара у амбуланти у којој жели да се лечи попуњавањем и потписивањем обрасца „Изјава о избору и промени изабраног лекара“ који добија на шалтеру амбуланта.

Пацијент може имати само једног изабраног лекара (лекара опште праксе, гинеколога, педијатра, стоматолога).

Пацијент има право да промени изабраног лекара по истеку календарске године попуњавањем и потписивањем обрасца “Изјава о избору и промени изабраног лекара”.

Уколико жели, пацијент има право да промени амбуланту у којој се лечи, односно да промени здравствену установу (Дом здравља Крагујевац или Застава завод за здравствену заштиту радника д.о.о. Крагујевац), подношењем захтева у амбуланти/здравственој установи у којој се до тада лечио, уз навођење амбуланта, односно здравствене установе у којој жели даље да се лечи. Не постоји посебан образац овог захтева, већ га пацијент сачини по свом нахођењу.

Организационе јединице:

- Заставина амбуланта,
- здравствена станица „Филип Кљајић“ и
- амбуланта „Црвена Звезда“

Службе доступне у Заводу:

1. Служба опште медицине и гинекологије
2. Служба за медицину рада
3. Служба за специјалистичко-консултативну делатност
4. Служба за лабораторијску дијагностику

**У Служби опште медицине и гинекологије** изабрани лекар пружа здравствену заштита из области опште медицине и гинекологије. Током праћења здравственог стања пацијента, поред превентивних, периодичних прегледа (систематски прегледи, скрининг прегледи), изабрани лекар упућује пацијента у **Службу лабораторијске дијагностике** или **Службу за специјалитичко-консултативну делатност**, уколико сматра да је то неопходно, ради постављања дијагнозе и даљег лечења. У **Служби за лабораторијску дијагностику**, пацијент може урадити лабораторијске анализе. У **Служби за специјалитичко-консултативну делатност** преглед може се обавити преглед код лекара специјалисте:

- интерне медицине
- неуропсихијатрије
- специјалисте за плућне болести
- специјалисте за ухо, грло, нос
- специјалисте за кожне болести
- специјалисте за очне болести
- радиологије
- алергологије
- физикалне медицине
- рехабилитације.

## **Завод за стоматологију Крагујевац**

Контакт: тел. 034/370-145 и 034/370-186, адреса: Змај Јовина бр. 32, Крагујевац.

Завод поседује службе:

1. **Служба за дечју и превентивну стоматологију**
2. **Служба за општу стоматологију**, у оквиру које је Одсек за хитну стоматолошку помоћ
3. **Служба за специјалистичко-консултативну делатност**, у оквиру које је и Одељење за оралну хирургију, Одељење за стоматолошку протетику итд.

## **Завод за хитну медицинску помоћ Крагујевац**

Контакт: тел. 034/194 и 034/6370-276, адреса: Улица Слободе бб, Крагујевац.

Завод обезбеђује ургентно збрињавање оболелих и повређених и санитарски превоз.

## **Апотека Крагујевац**

Тел. 034/335-090 и 034/335-955,

Контакт центар: 0800 29000,

Адреса: Краља Александра I Карађорђевића бр. 36, Крагујевац.

Апотека је здравствена установа која обавља фармацеутску здравствену делатност на примарном нивоу:

- издавање лекова на рецепт;
- давање савета пацијентима за правилну употребу лекова;

Прописивање и издавање лека путем лекарског електронског рецепта врши се посредством интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС). На територији града Крагујевца велики број приватних апотека има потписан уговор са Републичким фондом за здравствено осигурање, тако да пацијенти и у тим апотекама могу подизати лекове прописане на рецепт.

- 1) једнократно издавање лека којим лекар на рецепту прописује лек на основу кога се лек издаје једанпут;
- 2) вишекратно издавање лека којим лекар на рецепту прописује лек на основу кога се лек издаје више пута;

## **Институт за јавно здравље Крагујевац**

Тел. 034/504-501

Адреса: Николе Пашића бр. 1, Крагујевац.

Институт спроводи лабораторијски рад по захтеву пацијената: бактериологија, паразитологија, вирусологија, серолошке и биохемијске анализе, имунолошке и алерголошке анализе.



## **Универзитетски клинички центар Крагујевац**

Тел. 034/505-050

Адреса: Змај Јовина бр. 30, Крагујевац.

Универзитетски Клинички центар је високоспецијализована здравствена институција терцијарног нивоа, посвећена квалитетном пружању услуга и задовољењу потребе за здравственом заштитом људи.

У Универзитетском клиничком центру Крагујевац обављају се:

- најсложенији специјалистичко-консултативне прегледи, мере и дијагностичке процедуре
- болничка делатности више клиника и института из више области медицине

У Универзитетском клиничком центру Крагујевац организован је рад 15 клиника:

- 1) Клиника за интерну медицину
- 2) Клиника за кардиологију
- 3) Клиника за хематологију
- 4) Клиника за пулмологију
- 5) Клиника за општу и грудну хирургију
- 6) Клиника за гинекологију и акушерство
- 7) Клиника за педијатрију
- 8) Клиника за психијатрију
- 9) Клиника за инфективне болести
- 10) Клиника за урологију, нефрологију и дијализу
- 11) Клиника за оториноларингологију
- 12) Клиника за ортопедију и трауматологију
- 13) Клиника за офталмологију
- 14) Клиника за дечју хирургију
- 15) Клиника за неурологију

У Универзитетском клиничком центру Крагујевац организован је рад 10 центара:

- 1) Центар за пластичну хирургију
- 2) Центар за неурохирургију
- 3) Центар за васкуларну хирургију
- 4) Центар за ургентну медицину
- 5) Центар за онкологију и радиологију
- 6) Центар за нуклерну медицину
- 7) Центар за дерматовенерологију
- 8) Центар за анестезију и реанимацију
- 9) Центар за физикалну медицину и рехабилитацију
- 10) Операциони центар

У Универзитетском клиничком центру Крагујевац организован је рад служби:

- 1) Служба за лабораторијску дијагностику
- 2) Служба за радиолошку дијагностику
- 3) Служба за клиничку фармакологију
- 4) Служба за снабдевање крвљу и крвним продуктима
- 5) Служба за патолошко-анатомску дијагностику
- 6) Служба за судску медицину и токсикологију
- 7) Служба за специјалистичко-консултативне прегледе
- 8) Служба за дијагностичку обраду пацијената и пријем пацијената упућених на болничко лечење
- 9) Служба за фармацеутску здравствену делатост

Изабрани лекар или лекар специјалиста Дома здравља Крагујевац односно Застава завод за здравствену заштиту радника д.о.о. Крагујевац, упућиће пацијента у Универзитетски клинички центар Крагујевац уколико сматра да су неопходне здравствене услуге и дијагностичке процедуре које се не пружају у Дому здравља односно Заводу.

Уколико здравствено стање захтева, пацијент ће бити упућен у УКЦ Крагујевац :

- \*у дневну болницу неке од клиника
- \*у Центар за нуклеарну медицину
- \*у Службу за лабораторијску дијагностику
- \*у Службу за радиолошку дијагностику (УЗ, скенер, магнетна резонанца, рентген)
- \*у РХ центар, код физијатра или на рехабилитацију
- \*код кардиолога
- \*код ендокринолога
- \*код хематолога
- \*код гастроентеролога
- \*код специјалисте за плућне болести
- \*код специјалисте за инфективне болести
- \*код гинеколога/ акушера
- \*код хирурга (општи, грудни, пластични, васкуларни)
- \*код неуролога
- \*код уролога
- \*код специјалисте за ухо, грло, нос
- \*код ортопеда
- \*код лекара специјалисте за очне болести
- \*код дечјег хирурга
- \*код психијатра
- \*код дерматовенеролога (кожно)
- \*код педијатра
- \*код онколога

## ЗАКОН О ПРАВИМА ПАЦИЈЕНАТА

Законом о правима пацијената пацијенту се гарантује једнако право на квалитетну и сталну здравствену заштиту у складу са здравственим стањем пацијената и у најбољем интересу пацијената.

Право на здравствену заштиту обезбеђује се за случај настанка болести и повреде ван рада, као и у случају повреде на раду или професионалне болести и обухвата: мере превенције и раног откривања болести; прегледе и лечење у вези са планирањем породице, у току трудноће, порођаја и до 12 месеци након порођаја; прегледе и лечење у случају болести и повреде; прегледе и лечење болести уста и зуба; медицинску рехабилитацију у случају болести и повреде; лекове и медицинска средства.

Право на здравствену заштиту имају осигураници и лица која су осигурана као чланови породице осигураника. Лица која нису осигураници и лица која не испуњавају услове да буду осигурани као чланови породице осигураника, имају здравствено осигурање на терет средстава РФЗО у следећим случајевима:

- 1) деца до навршених 18 година живота, а школска деца и студенти до краја прописаног школовања, а најкасније до навршених 26 година живота;
- 2) лица у вези са планирањем породице, као и у току трудноће, порођаја и до 12 месеци након порођаја;
- 3) лица старија од 65 година живота;
- 4) особе са инвалидитетом чији је инвалидитет утврђен у складу са законом;
- 5) лица у вези са лечењем од заразних болести, малигних болести, шећерне болести, психозе, епилепсије, мултиплекс склерозе, лица у терминалној фази хроничне бубрежне инсуфицијенције, системске аутоимуне болести, реуматске грознице, болести зависности, оболели од ретких болести, као и лица обухваћена здравственом заштитом у вези са давањем и примањем органа, ћелија и ткива;
- 6) монаси и монахиње;
- 7) корисници новчане социјалне помоћи, корисници смештаја у установе социјалне заштите или у друге породице, корисници посебне новчане накнаде за родитеља;
- 8) корисници породичне инвалиднине, односно месечног новчаног примања по прописима о заштити бораца, војних инвалида и цивилних инвалида рата;
- 9) незапослена лица чији су месечни приходи испод прихода утврђених у складу са овим законом;
- 10) корисници помоћи – чланови породице чији је хранилац на одслужењу војног рока;
- 11) лица ромске националности која због традиционалног начина живота немају пребивалиште, односно боравиште у Републици Србији;
- 12) жртве насиља у породици;
- 13) жртве трговине људима;
- 14) жртве тероризма;
- 15) борци којима је статус борца утврђен у складу са прописима о заштити бораца.

## Права пацијената

**1. Право на доступност здравствене заштите** (пацијенту мора бити доступна квалитетна здравствена заштита у складу са његовим здравственим стањем. Не сме бити дискриминације по било ком основу: дискриминација у односу на место становања – на пример, пацијент живи на селу, на врсту обољења – хепатитис Ц – стоматолог избегава да прими пацијента који је оболео од ове болети; на време доласка у здравствену установу- пацијент долази у амбуланту у поподневна смену, после 18h, медицинска сестра неће да прими здравствену књижицу јер су, по њеним речима завршили са пацијентима за тај дан иако је радно време до 20 часова).

**2. Право на информације** (пацијент мора благовремено да добије све врсте информација о свом здрављу, о правима из области здравственог осигурања (на пример рефундирање плаћених прегледа обављених у приватним здравственим установама пошто му такав преглед није био омогућен у здравственим установама чији је оснивач Република Србија, информације како да оствари та права, информацију о именима и професионалном статусу здравствених радника-да ли је медицинска сестра/техничр, лекар опште праксе, лекар специјалиста).

**3. Право на превентивне мере** (пацијент има право на периодичне здравствене услуге ради спречавања, сузбијања и раног откривања болести – систематски прегледи, скрининг прегледи).

**4. Право на квалитет пружања здравствене услуге** (пацијент мора бити благовремено прегледан, постављена дијагноза и прописана терапија у складу са његовим здравственим стањем; здравствени радници морају бити љубазни, пацијенту се морају обраћати са поштовањем и уважавањем, здравствени радници морају бити љубазни и имати хуман однос према пацијенту).

**5. Право на безбедност пацијената** (мора се омогућити безбедост пацијента у здравственој установи током остваривања здравствене заштите и обезбедити најповољнији исход лечења уз најмање ризика. Пацијент не може да трпи штету насталу лошим функционисањем здравствене службе).

**6. Право на обавештење** (надлежни здравствени радник је дужан да и без тражења пацијента, пацијенту пружи усмено обавештење на начин који је разумљив пацијенту. Обавештење се односи на дијагнозу болести, прогнозу болести, кратак опис и корист од предложене медицинске мере (на пример операције), могуће ризике и последице који могу наступити због непредузимања или предузимања предложене медицинске мере, обавестити пацијента и о другим начинима лечења, како би пацијент, на основу тог обавештења, одлучио да пристане или не пристане на предложену медицинску меру).

**7. Право на слободан избор** (пацијент има право на слободан избор доктора опште праксе, односно стоматолога, гинеколога и педијатра (за дете), као и слободан избор медицинских мера које му предложи лекар- да прихвати или не прихвати предложени начин лечења).

**8. Право на друго стручно мишљење** пацијент има право да од доктора медицине (општа пракса, гинеколог, педијатар односно доктора стоматологије) који није учествовао у пружању здравствене услуге затражи друго стручно мишљење о стању свог здравља. Здравствене установе су дужне на видном месту истакну ажурирани списак доктора медицине односно доктора стоматологије који пружају услуге у тој амбуланти, како би пацијент могао да се определи.

**9. Право на приватност и поверљивост**

а) забрањено је да лекар, односно медицинска сестра, другим лицима саопшти све личне информације, стање здравља пацијента, дијагнозу и терапију;

б) прегледу пацијента и предузимању медицинских мера могу да присуствују само они здравствени радници који непосредно учествују у прегледу, односно предузимању медицинских мера);

в) на изричит захтев пацијента прегледу који обавља надлежни лекар не могу присуствовати други здравствени радници;

г) ученици и студенти не могу присуствовати прегледу односно предузимању медицинских мера, ако пацијент то одбије.

**10. Право на пристанак** (пацијент има право да слободно одлучује о свему што се тиче његовог живота и здравља осим у ситуацијама када то директно угрожава живот самог пацијента и здравље других лица. Без пристанка пацијента не сме се над њим предузети никаква медицинска мера)

**11. Право на увид у медицинску документацију**

а) пацијент има право на увид у своју медицинску документацију а чланови уже породице изузетно, ако су ти подаци од значаја за њихово лечење;

б) дете које је навршило 15 година има право увида у своју медицинску документацију;

в) надлежни лекар је дужан да уредно води медицинску документацију и евидентира све предузете медицинске мере, дијагнозу, терапије и дате савете;)

**12. Право на поверљивост података о здравственом стању пацијента** (подаци о здравственом стању пацијента су посебно осетљиви подаци о личности пацијента. Те податке дужни су да чувају сви здравствени радници, осим кад пацијент својом писменом изјавом да пристанак на саопштавање података о свом здравственом стању. Тада су здравствени радници ослобођени ове обавезе; Пацијент има право на копију медицинске документације о свом трошку, пунолетни члан уже породице односно законск.заступник има право на копију мед.док. за умрлог члана породице;)

**13. Право пацијента који учествује у медицинском истраживању** (у медицинском истраживању могу учествовати пунолетни, пословно способни пацијенти само уз писани пристанак пацијента. Пацијент је слободан да одбије ућешће у истраживању и да писаним путем опозове пристанак који је већ дао. Пацијент мора бити обавештен о циљу, поступцима, очекивани резултатима и могућим ризицима истраживања).

**14. Право детета у стационарним здравственим установама** (дете до навршених 15 година живота има право да буде смештено на болничко лечење у пратњи једног од родитеља увек када је то могуће. Дете које се налази на дужем болничком лечењу има право на игру, рекреацију и образовање у складу са узрастом детета, његовим узрастом и у мери у којој то дозвољава његово здравствено стање).

**15. Право пацијента да на сопствену одговорност напусти стационарну здравствену установу** (уколико пацијент жели да напусти стационарну здравствену установу на сопствену одговорност, дужан је да о овој намери да писмену изјаву, која се чува у медицинској документацији пацијента).

**16. Право на олакшавање патњи и бола** (пацијент има право на највиши ниво олакшавања патње и бола, што подразумева примену терапије бола и ублажавање тегоба код пацијента).

**17. Право на поштовање пацијентовог времена:**

а) Пацијенти имају право на приговор уколико здравствена установа заказује прегледе само један дан у месецу.

б) Пацијент има право да се преглед или медицинска мере пруже одмах. Уколико не постоје услови за то, преглед се заказује у најкраћем могућем року, најдуже: 3 дана за труднице, 15 дана изабрани лекар/гинеколог, 30 дана лекар специјалиста.

в) Ускраћивање права пацијенту да закаже преглед оног дана када се јавио здравственој установи представља кршење његовог права на поштовање пацијентовог времена али и права на доступност здравствене заштите.

г) Заказивање прегледа у року дужем од 30 дана могуће је само за контролне прегледе када лекар специјалиста наведе време контролног прегледа и када рок може бити и дужи од 30 дана јер лекар специјалиста сматра да контролни преглед није потребно обавити пре тога.

У свим осталим случајевима здравствена установа је дужна да закаже специјалистичко-консултативни и дијагностички преглед (за који није прописано утврђивање листе чекања) најкасније у року од 30 дана од дана јављања пацијента – осигураног лица здравственој установи са лекарским упутом.

Листе чекања се утврђују за следеће здравствене услуге:

1. преглед СТ MSCT (скенер) MR (магнетна резонанца);
2. дијагностичка коронарографија и/или катетеризација срца;
3. реваскуларизација миокарда;
4. уградња пејсмејкера и кардиовертер дефибрилатора;
5. уградња вештачких залистака;
6. операција сенилне и пресенилне катаракте са уградњом интраокуларних сочива;
7. уградња вештачког кука и колена;

д) Уколико не постоје слободни термини за заказивање специјалистичког прегледа, изабрани лекар креира упут без термина, при чему обавезно назначени установу и специјалност у коју се пацијент упућује. Упут без термина траје 30 дана. У том року пацијент има право да добије специјалистички преглед од стране лекара специјалисте у установи у коју је упућен.

ђ) Пацијент који не може да буде примљен на преглед у року од 30 дана, здравствена установа је дужна да изда писану потврду са инфромацијом оразлозима због којих лице није примљено на преглед, Наведена потврда је неопходна уколико пацијент жели да рефундира износ плаћеног прегледа, обављеног у приватној пракси.

**18. Право на приговор** (уколико пацијент сматра да му је ускраћено право на здравствену заштиту или да му је поступком здравственог радника ускраћено неко од права из области здравствене заштите, може да поднесе писани приговор здравственом раднику који је руководилац организационе јединице, на пример начелнику одељења, или директору здравствене установе).

**19. Право на накнаду штете** (пацијент који због стручне грешке здравственог радника претрпи штету на свом телу у остваривању здравствене заштите или стручном грешком проузрокује погоршање његовог здравственог стања, има право на накнаду штете у поступку који покреће пред надлежним судом).

### **Коме се обратити када сматрате да су повређена права пацијента:**

1. Уколико пацијент сматра да му је повређено неко од права, може се обратити најпре непосредно здравственој установи, како би у што краћем року отклонио проблем (потражити надзорну односно главну сестру и информисати је о проблему; обратите се лекару - шефу амбуланте односно начелнику службе или одељења). Пацијент се може обратити и директору здравствене установе.
2. Пацијент се може обратити саветнику за заштиту права пацијената, ради добијања информација, савета или поднети приговор у ситуацији када су му нарушена парава.
3. Пацијент може здравственој инспекцији поднети притужбе, приговор односно примедбе на стручност у раду здравствених радника;
4. Пацијент се може обратити правној служби РФЗО, филијала Крагујевац, ради добијања информација и заштите својих права из области здравственог осигурања.

### **Дужности пацијента:**

- да активно учествује у заштити, очувању и унапређењу свог здравља;
- да потпуно и истинито информише лекара о свом здравственом стању;
- да се дисциплиновано придржава упутстава и да предузима мере прописане терапије;
- да у поступку остваривања здравствене заштите поштује права других пацијената;
- да се према здравственом раднику односи са поштовањем и уважавањем;
- да не омета здравствене раднике приликом пружања здравствене заштите;
- уколико пацијент не поштује своје дужности, здравствени радник може да ускрати даље пружање здравствене заштите пацијенту, осим хитне, уз претходно упозорење;
- у таквим ситуацијама, здравствена установа је дужна да пацијенту обезбеди даље пружање здравствене заштите;
- пацијент је дужан да здравственој установи благовремено обавести о отказивању термина за заказане прегледе, као и о промени адресе и броја телефона.



## Како поднети приговор саветнику пацијената?

Приговор се може доставити:

- у писаном облику, у слободној форми без посебног обрасца, поднети као поштанску пошиљку, путем поште;
- електронски, путем е-mail-а, у слободној форми без посебног обрасца, са скенираним потписом;
- усмено, на записник, доласком у просторије саветника пацијената, када саветник пацијената сачињава приговор на основу усменог исказа пацијента, на прописаном обрацу бр. 3.

## Шта мора да буде наведено у приговору?

- датум и време када се одиграо спорни догађај;
- назив здравствене установе;
- опис догађаја којим је повређено право;
- својеручни потпис пацијента;
- адреса пребивалишта;
- контакт телефон.

## Контакти

### 1. Саветник за заштиту права пацијената

тел. 034/302-288

[savetnikpacijenatakg@kg.org.rs](mailto:savetnikpacijenatakg@kg.org.rs)

адреса: Цара Лазара бр. 15, канцеларија бр. 3

К р а г у ј е в а ц

### 2. Здравствена инспекција Шумадијски управни округ

тел. 034/336-248

адреса: Саве Ковачевића бр. 7

К р а г у ј е в а ц

### 3. Заштита права осигураних лица – РФЗО, филијала Крагујевац – правна служба

тел. 034/504-412

адреса: Краља Петра I бр. 38

К р а г у ј е в а ц

ЧОВЕКОЉУБЉЕ  
ДОБРОТВОРНА ФОНДАЦИЈА  
СРПСКЕ ПРАВОСЛАВНЕ ЦРКВЕ

Августа Цесарца 25, 11040 Београд, Србија  
+381 11 36 72 970  
[beograd@covekoljublje.org](mailto:beograd@covekoljublje.org)  
[www.covekoljublje.org](http://www.covekoljublje.org)

